



Protocol -individuele financiële- hulpvraag.

1. Achtergrond en doelstelling

De diaconie van de Protestantse Gemeente Hengelo (PGH) wil dichtbij mensen in moeilijkheden staan. Zij doet dit vanuit haar bijbelse opdracht. Een deel van deze mensen heeft financiële problemen. De diaconie steunt financieel als er geen andere wegen zijn. Het is de taak van de diaconie om samen met de hulpvrager na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de financiële problemen het hoofd te bieden. De diaconaal medewerker neemt de binnengekomen hulpaanvragen aan en bespreekt met de penningmeester hoe het vervolgtraject eruit gaat zien. De hulpvrager blijft verantwoordelijk voor de eigen situatie.

Dit protocol behandelt individuele financiële hulpvragen en legt de werkwijze van de diaconie bij het in behandeling nemen van individuele hulpvragen vast. Van het protocol kan alleen worden afgeweken, wanneer dat met redenen omkleed gebeurt.

De diaconie wil haar werkwijze vastleggen en openbaar maken met de volgende bedoelingen:

- a. Een protocol geeft structuur aan de wijze waarop de diaconie individuele financiële hulpvragen behandelt. Dat komt de zorgvuldigheid ten goede en bevordert de kwaliteit van de hulpverlening.
- b. Een protocol is overzichtelijk. Mensen, die een beroep doen op de diaconie weten wat hen te wachten staat. Dat verhoogt de veiligheid voor de hulpvrager.
- c. Een protocol vergroot de toegankelijkheid van de diaconie. Predikanten, kerkelijk werkers, pastorale medewerkers en gemeenteleden, die mensen naar de diaconie verwijzen, kunnen de procedure bekend maken.
- d. Een protocol maakt inzichtelijk hoe de diaconie te werk gaat en tegelijkertijd kan het dienst doen als verantwoording van haar handelen.

2. Doelgroep

De diaconie van de PGH behandelt individuele financiële hulpvragen van mensen binnen of buiten onze geloofsgemeenschap in Hengelo.

De hulpvragen kunnen via diverse kanalen binnenkomen.

3. Uitgangspunten voor individuele hulpverlening

- a. De diaconie helpt mensen, die problemen hebben op materieel en immaterieel gebied.
- b. Algemeen doel van deze hulpverlening is : Mensen de weg wijzen en begeleiden naar zo zelfstandig mogelijk functioneren in de maatschappij.
- c. Het is belangrijk de oorzaak/oorzaken van het probleem/de problemen op te sporen en mensen te assisteren bij mogelijke structurele oplossingen.
- d. In noodsituaties -dus als er geen andere hulp aanwezig is- is het mogelijk eerst crisis-hulp te verlenen door het geven van goederen.
- e. De diaconie kan besluiten tot het geven van een gift dan wel overgaan tot het verstrekken van een renteloze lening. Over de wijze van de aflossing wordt een contract opgesteld.
- f. Het is belangrijk om mensen, die steun vragen ook hulp te geven in de vorm van persoonlijke begeleiding bij verwijzing naar en bezoek aan instanties.
- g. Bij een hulpvraag dient de procedure voor het uitvoeren van individuele hulpaanvragen toegepast te worden (zie paragraaf 5).

4. Privacywaarborging

De diaconie waakt erover, dat de privacy van de hulpvrager door het hierna gestelde gewaarborgd wordt :

- a. De diaconaal medewerker heeft zich strikt te houden aan de geheimhoudingsplicht.
- b. De diaconaal medewerker legt de hulpvrager uit wat de werkwijze van de diaconie is.
- c. Tijdens de vergadering van het College van Diakenen (CvD) wordt over de hulpvraag gerapporteerd. De hulpvrager blijft anoniem. Het besluit wordt kort omschreven.
- d. Op het formulier "hulpaanvraag diaconie" worden naast de persoonlijke gegevens en de hulpvraag ook nog andere gegevens vastgelegd. Wanneer het relevant is, wordt naar de financiële situatie gevraagd. De hulpvrager heeft het recht op inzage van dit formulier. Het formulier wordt beheerd door de diaconaal medewerker. Gegevens worden niet aan derden doorgegeven. Drie jaar na de afhandeling worden de gegevens vernietigd. Informatie van hulpvragen die via een instantie zijn binnengekomen en volledig zijn afgehandeld, wordt eerder vernietigd.

5. Procedure bij een individuele financiële hulpvraag

Een individuele financiële hulpvraag wordt stapsgewijs en zorgvuldig afgehandeld.

- a. Een hulpvraag wordt bij de diaconaal medewerker ingediend door de hulpvrager of in opdracht daarvan door een naastbetrokkene. De diaconaal medewerker vraagt om een omschrijving van de problematiek.
- b. Indien een naastbetrokkene de hulpvraag indient, dan wordt de hulpvraag alleen in behandeling genomen wanneer met de hulpvrager overlegd is dat de diaconie wordt ingeschakeld.
- c. De diaconaal medewerker maakt aan de hulpaanvrager de procedure voor het in behandeling nemen van de hulpaanvraag bekend. De mogelijkheden en de onmogelijkheden van de diaconie komen aan de orde.
Dit om te voorkomen dat er valse verwachtingen gewekt worden.
- d. Wanneer de hulpvraag binnenkomt bij de diaconaal medewerker en betrekking heeft op het verschaffen van eerste levensbehoeften, dan licht deze eerst de penningmeester van de Diaconie in en dan de voorzitter van de betreffende wijkdiaconie.
De hulpvrager wordt vrijwel direct geholpen.
- e. In voorkomende bijzondere hulpvragen neemt de diaconaal medewerker contact op met het moderamen van het CvD en de voorzitter van de wijkdiaconie en legt achteraf verantwoording af op de vergadering van het CvD.
- f. Bij regelmatige herhaling van de hulpvraag wordt nog eens gekeken waar de knelpunten zitten. Daarbij wordt ook bekeken of psycho-sociale of geestelijke problemen een rol spelen. Hierbij wordt de hulp ingeroepen van de juiste instanties.
- g. In overleg met de hulpvrager wordt nagegaan of gemeentelijke subsidies zijn aangevraagd en of er nog andere mogelijkheden zijn ter ondersteuning.
- h. De diaconie biedt geen langdurige structurele financiële hulpverlening. De diaconaal medewerker houdt het CvD op de hoogte van lopende hulpvragen.
- i. Met de hulpvrager wordt besproken of nazorg wenselijk is en welke vorm haalbaar is. Wanneer de omstandigheden wijzigen is het belangrijk, dat de diaconaal medewerker daarvan op de hoogte wordt gebracht.

6. Klachtenprocedure

Indien de diaconie naar het oordeel van de hulpvrager onzorgvuldig gehandeld heeft, kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van de Algemene Kerkenraad, de AK, p/a Kerkelijk Bureau. Bij een klachtenregeling wordt de hulpvrager de mogelijkheid geboden om voor de eigen belangen op te komen. Voor de diaconie is een klachtenregeling een instrument om de kwaliteit van haar werk op peil te houden.

Wordt overgegaan tot klachtenbehandeling, dan zal de gevolgde procedure hulpaanvraag door enkele leden van de AK getoetst worden op zorgvuldigheid. In voorkomende gevallen zullen -in overleg met het CvD- maatregelen genomen worden. De hulpvrager wordt over de afwikkeling hiervan op de hoogte gebracht door een van de leden van de AK.

7. Wijziging van dit protocol

Dit protocol kan te allen tijde gewijzigd worden, nadat een voorstel daartoe op de vergadering van het CvD is geaccepteerd.